

# Microsoft Enterprise Services

คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการ  
ให้การสนับสนุนและคำปรึกษา

กรกฎาคม 2020

# สารบัญ

1	เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้ .....	2
2	Microsoft Professional Services.....	3
2.1	บริการวางแผน.....	3
2.2	บริการด้านการดำเนินงาน .....	3
2.3	บริการด้านการบำรุงรักษา .....	3
2.4	บริการเพิ่มประสิทธิภาพ.....	3
2.5	บริการด้านการศึกษา.....	3
3	บริการให้คำปรึกษา.....	4
3.1	วิธีการสั่งซื้อ.....	4
3.2	บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง.....	4
3.3	แพ็คเกจบริการให้คำปรึกษา.....	5
3.4	รายละเอียดของบริการ .....	5
3.4.1	บริการวางแผน.....	5
3.4.2	บริการด้านการดำเนินงาน.....	7
3.4.3	บริการเพิ่มประสิทธิภาพ.....	7
3.5	การปฏิเสธความรับผิดชอบและข้อจำกัด.....	7
3.6	ความรับผิดชอบของคุณ.....	8
4	บริการสนับสนุน.....	9
4.1	วิธีการสั่งซื้อ.....	9
4.2	รายละเอียดของบริการ .....	9
4.2.1	บริการเชิงรุก.....	10
4.2.2	บริการเชิงรับ.....	15
4.2.3	การจัดการส่งมอบบริการ .....	19
4.3	บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น.....	21
4.3.1	วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด .....	21
4.3.2	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว .....	22
4.3.3	การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้.....	23
4.3.4	การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา.....	25
4.3.5	การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ .....	25
4.4	ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม.....	25
4.5	ความรับผิดชอบของคุณ.....	27

# 1 เกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

รายละเอียดของบริการ Microsoft Enterprise Services Support & Consulting Services จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการระดับมืออาชีพจาก Microsoft ที่พร้อมให้คุณเลือกซื้อได้

กรุณาทำความเข้าใจกับรายละเอียดของบริการต่าง ๆ ที่คุณซื้อ รวมถึง ข้อกำหนดเบื้องต้น การปฏิเสธความรับผิดชอบ ข้อจำกัดและความรับผิดชอบของคุณ บริการที่คุณซื้อจะแสดงอยู่ใน Enterprise Services Work Order (Work Order) หรือ Statement of Services ที่ใช้สำหรับอ้างอิงและใช้งานร่วมกับเอกสารฉบับนี้

บริการบางอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้ให้บริการทั่วโลกสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของคุณ กรุณาติดต่อตัวแทน Microsoft Services ของคุณ บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

## 2 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services ช่วยให้คุณเร่งขับเคลื่อนมูลค่าทางธุรกิจจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีของคุณ บริการเหล่านี้สามารถใช้ได้ในระหว่างการวางแผนการดำเนินงานการบำรุงรักษาและขั้นตอนการเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจทางเทคโนโลยีของคุณรวมถึงให้ข้อมูลความคล่องตัวผลผลิตและโซลูชันการประมวลผลสำหรับโครงสร้างพื้นฐานภายในองค์กร ระบบคลาวด์ และเทคโนโลยีสารสนเทศแบบผสมผสานของคุณ Microsoft มอบบริการเชิงรุกในหมวดหมู่ต่อไปนี้:

### 2.1 บริการวางแผน

บริการด้านการวางแผนมอบการประเมินและการตรวจทานโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลแอปพลิเคชันและสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยปัจจุบันของคุณเพื่อช่วยในการวางแผนการฟื้นฟูการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การโอนย้ายการปรับใช้งานโซลูชันตามผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการ

### 2.2 บริการด้านการดำเนินงาน

บริการด้านการดำเนินงานมอบความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการจัดการโครงการเพื่อเร่งสมรรถนะการออกแบบการใช้งาน การโอนย้าย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการใช้งานเทคโนโลยีโซลูชันของ Microsoft

### 2.3 บริการด้านการบำรุงรักษา

บริการด้านการบำรุงรักษาช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติจะถูกกำหนดให้บริการล่วงหน้าเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมในการใช้งานทรัพยากร

### 2.4 บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

บริการเพิ่มประสิทธิภาพมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายของการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของการลงทุนด้านเทคโนโลยีของลูกค้า บริการเหล่านี้อาจรวมถึงการจัดการทางไกลของบริการคลาวด์การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานความสามารถของผลิตภัณฑ์ Microsoft โดยผู้ให้บริการ และทำให้มั่นใจถึงความปลอดภัยอันแน่นอนและคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์

### 2.5 บริการด้านการศึกษา

บริการด้านการศึกษามอบการฝึกอบรมเพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะทางเทคนิคและทักษะในการดำเนินงานแก่บุคลากรฝ่ายสนับสนุนของคุณ ผ่านการฝึกอบรมภายใน แบบออนไลน์ หรือให้คำแนะนำตามความต้องการ

## 3 บริการให้คำปรึกษา

บริการ Enterprise Services Consulting

(บริการให้คำปรึกษา) เป็นข้อตกลงบนพื้นฐานของโครงการเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานและใช้งานโซลูชันเพื่อเร่งมูลค่าที่ลูกค้าได้รับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อตกลงเหล่านี้ครอบคลุมถึงบริการบนพื้นฐานผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีของ Microsoft ในด้านกลยุทธ์ทางดิจิทัล สถาปัตยกรรม การวางแผน การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การโอนย้าย การใช้งาน การพัฒนาแอปพลิเคชัน และโซลูชันข้อมูลเชิงลึก

### 3.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการให้คำปรึกษาเป็นข้อตกลงแบบกำหนดขอบเขตได้เองบนพื้นฐานของโครงการหรือบนพื้นฐานแพ็คเกจแบบกำหนดล่วงหน้า

บริการ	ค่าจำกัดความ
บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง	ข้อตกลงที่กำหนดได้เองพร้อมด้วยขอบเขตการบริการเฉพาะทางของลูกค้า ระยะเวลาและ/หรือปริมาณการใช้งานสำหรับโซลูชันที่เป็นเอกลักษณ์
แพ็คเกจบริการให้คำปรึกษา	ข้อตกลงพร้อมด้วยการส่งมอบแบบกำหนดขอบเขตล่วงหน้าสำหรับการจัดการสถานการณ์ทางธุรกิจทั่วไป

ข้อมูลสำคัญ:  แสดงรายการที่คุณอาจเห็นในรายการ Work Order ของคุณ

### 3.2 บริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง

โซลูชันบริการที่กำหนดได้เองแสดงอยู่ด้านล่างนี้ Enterprise Services Work Order (ESWO) หรือ Statement of Work (SOW) ให้รายละเอียดของขอบเขตบริการให้คำปรึกษาที่กำหนดได้เอง

**แอปพลิเคชันและโครงสร้างพื้นฐาน** – การประมวลผลระบบคลาวด์เป็นพื้นฐานของการปรับใช้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลสำหรับทุกองค์กร

บริการด้านแอปพลิเคชันอันทันสมัยของ Microsoft

ช่วยเร่งเวลาการเพิ่มมูลค่าด้วยการลดความเสี่ยงเมื่อดำเนินการปรับปรุงให้ทันสมัยและการผสมผสานแอปพลิเคชันและการใช้ประโยชน์จากระบบคลาวด์เพื่อช่วยในการเข้าถึงลูกค้าผ่านช่องทางและอุปกรณ์อันหลากหลาย

เราช่วยองค์กรในการวางแผนปรับใช้และสร้างประสบการณ์เพื่อปรับปรุงการติดต่อสื่อสารความร่วมมือและกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงมูลค่าแท้จริงด้านการลงทุนของพวกเขา กับ Office 365 ด้วยการนำใช้ Cloud Productivity Solution

**ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (AI)** –

กระแสหลักของธุรกิจสมัยใหม่คือความสามารถในการแปลงข้อมูลเข้าไปสู่ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยขับเคลื่อนความได้เปรียบด้านการแข่งขัน โซลูชันข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจของ Microsoft ช่วยให้นักพัฒนาและองค์กรต่าง

ๆ ได้มุ่งเน้นถึงการนำปัญญาประดิษฐ์ผ่านการกำกับดูแลที่ครอบคลุมเพื่อวางแผนงานปรับใช้และสนับสนุนโซลูชันสำหรับองค์กรภาคธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยปลดล็อกข้อมูลเชิงลึกผ่านการใช้งานผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้แก่ Power BI ของ Azure Database, Office และ SQL Server

**แอปพลิเคชันทางธุรกิจ** –

การให้ความช่วยเหลือด้วยแอปพลิเคชันทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมของข้อมูลเชื่อมต่อเปิดใช้งานปัญญาประดิษฐ์และระบบอัจฉริยะทางธุรกิจพร้อมกับช่วยเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะสำคัญด้านธุรกิจให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล รวมถึง ความสัมพันธ์ด้านการขาย กระบวนการทางบุคลากรและความสามารถ การดำเนินงาน และการบริการลูกค้า

Microsoft มอบบริการให้คำปรึกษาหลากหลายระดับสำหรับ Microsoft Dynamics 365 สำหรับข้อตกลงกับลูกค้าที่ครอบคลุมถึงการขายบริการและการตลาดเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ไปเป็นผลประโยชน์ด้วยการนำระบบอัจฉริยะทางดิจิทัลเข้าไปใช้ในทุกการดำเนินงานบริการให้คำปรึกษาสำหรับ Unified Operation ของ Microsoft Dynamics 365 ช่วยให้ลูกค้าเร่งการเติบโตด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจการขับเคลื่อนข้อมูลแบบเรียลไทม์ในระดับสากล

**สถานประกอบการที่ทันสมัย** – ในฐานะส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงในสถานประกอบการ Microsoft สามารถช่วยให้สภาพแวดล้อมของคุณก้าวทันโลกไปพร้อม ๆ กับการทำให้บุคลากรมีอาชีพทุกคนในธุรกิจของคุณได้ใช้เครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น

บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์และความคล่องตัวของเราได้ช่วยให้ผู้นำทางธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาและปรับใช้ความคล่องตัวระดับองค์กรอย่างรอบด้านและกลยุทธ์การจัดการอุปกรณ์เพื่อกระตุ้นความสัมพันธ์ของพนักงานและลูกค้าให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้นบริการศูนย์ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานของระบบคลาวด์ยังได้ผสมผสานเทคโนโลยีบุคลากรและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทำการแปลงศูนย์ข้อมูลให้กลายเป็นสินทรัพย์ทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจเฉพาะของพวกเขา จับคู่เข้ากับ

บริการด้านความปลอดภัยและอัตลักษณ์นอกจากนี้เรายังมีกลยุทธ์และโซลูชันเพื่อช่วยปกป้องโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ แอปพลิเคชันและข้อมูลจากภัยคุกคามทั้งภายในและภายนอก

### 3.3 แพ็กเกจบริการให้คำปรึกษา

Microsoft ได้นำเสนอบริการให้คำปรึกษาสำหรับเหตุการณ์ทางธุรกิจทั่วไปอันหลากหลาย ตามประสบการณ์พร้อมด้วยการวางแผน การปรับใช้ และการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และกระบวนการต่าง ๆ ของ Microsoft บริการต่าง ๆ ด้านล่างนี้ถูกนำเสนอในรูปแบบขอบเขตที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของงานแบบกำหนดระยะเวลาตายตัวและราคาที่สอดคล้องกัน

### 3.4 รายละเอียดของบริการ

#### 3.4.1 บริการวางแผน

##### 🔗 บริการด้านสถาปัตยกรรม:

การประเมินเป้าหมายการปรับใช้บริการแบบออนไลน์ของคุณเพื่อมอบแนวทางการวางแผนและการฟื้นฟูการประเมินนี้จะช่วยสร้างบรรทัดฐานของทีมและสภาพแวดล้อมของคุณให้ดียิ่งขึ้นนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับสถาปัตยกรรมการให้บริการแบบออนไลน์

**โปรแกรมบริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัล:** บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลได้รวมผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลกับภาคอุตสาหกรรมเข้ากับความเชี่ยวชาญทางธุรกิจกับประสบการณ์และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของ Microsoft เพื่อกระตุ้นให้องค์กรสามารถเข้าถึงพันธมิตรทางดิจิทัลได้ ด้วยความร่วมมือกับลูกค้า ผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลจะขับเคลื่อนโปรแกรมของการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างธุรกิจในรูปแบบดิจิทัล

บริการผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลสามารถซื้อได้ในแพ็คเกจข้อตกลง ในรูปแบบระยะเวลา 200, 400, 800 และ 1600 ชั่วโมงโดยประมาณ พร้อมด้วยผู้ให้คำปรึกษาในรูปแบบชั่วคราวและเต็มเวลา ทีมส่งมอบบริการของ Microsoft รวมถึงแหล่งข้อมูลจากศูนย์บริการความเป็นเลิศของ Microsoft จะให้บริการส่งมอบบริการเสริมพร้อมด้วยความชำนาญในเรื่องดังกล่าวหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติและคำแนะนำเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีของ Microsoft

นอกจากนี้ แพ็กเกจข้อตกลงของบริการผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลต่อไปนี้จะรวมถึง:

☛ **แพ็คเกจ Digital Advisory Digital Ready:**

ข้อตกลงนี้ นำพาโดยผู้ให้คำปรึกษาทางดิจิทัลโดยมุ่งเน้นไปยังการออกแบบธุรกิจและกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนการแปรสภาพทางดิจิทัลในฐานะส่วนหนึ่งของแบบอย่างการพัฒนาธุรกิจของลูกค้า

☛ **หลักฐานของแนวคิด:** ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอ หลักฐานอาจจะอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบเอกสารและการออกแบบ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่มีอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

**การวางแผนโซลูชัน:**

ข้อตกลงผ่านการจัดทำขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือและแนะนำคุณผ่านการวางแผนการใช้งานสำหรับการปรับใช้เทคโนโลยีของ Microsoft

ในสถานที่และสภาพแวดล้อมแบบคลาวด์และผสมผสานบริการเหล่านี้ อาจจะรวมถึงการประเมินการออกแบบความปลอดภัยการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการเปลี่ยนแปลงการจัดการของเทคโนโลยี Microsoft

ของคุณเพื่อช่วยวางแผนการใช้งานโซลูชันด้านเทคนิคของคุณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คุณต้องการในช่วงท้ายของการบริการคุณอาจได้รับรายงานประกอบไปด้วยการประเมินผลทางด้านเทคนิคและแผนการดำเนินงานของโซลูชัน

☛ **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยองค์กรในการวางแผนการใช้งาน Visual Studio อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตกลงนี้สามารถนำไปใช้เพื่อช่วยพัฒนาการวางแผนการใช้งานและกลยุทธ์ในการใช้งาน Visual Studio

☛ **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):**

ข้อตกลงแบบหลายวันรวมถึงการฝึกอบรมการสาธิตและการวางแผนการใช้งาน ข้อตกลงเหล่านี้มุ่งเน้นในการเปิดใช้งานโซลูชันการจัดเก็บข้อมูล Azure การโอนย้ายแอปพลิเคชันไปยัง Microsoft Azure Infrastructure Services การใช้งานความคล่องตัวขององค์กร การใช้งาน Microsoft Operations Management Suite

หรือการใช้งานสถานการณ์จำลองและการพัฒนาบนเครื่องเสมือนจริง Azure ของ Microsoft

☛ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):**

บริการวางแผนการใช้งานที่มอบเครื่องมือการวางแผนอันหลากหลายและกรณีข้อตกลงที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยมุ่งเน้นไปยังการปรับใช้ Office 365/Office หรือ Windows

☛ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** บริการวางแผนสำหรับการดำเนินการหรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไปสู่ Microsoft Dynamics CRM (การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า) Dynamics CRM Online หรือการดำเนินงานโซลูชัน ERP (การวางแผนด้านทรัพยากรขององค์กร) ด้วย Microsoft Dynamics AX

☛ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):**

ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรวางแผนสำหรับการใช้งาน Skype for Business หรือการใช้งาน Exchange บริการเหล่านี้ได้มอบการวางแผนการใช้งานสำหรับแง่มุมทางสถาปัตยกรรมและการดำเนินงานของ Microsoft Skype for Business หรือ Microsoft Exchange

☛ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):**

ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยในการวางแผนสำหรับปรับใช้งาน Systems Center/Windows Server และ Hyper-V อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตกลงเหล่านี้มอบบริการวางแผนอันหลากหลายสำหรับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การโอนย้ายการเร่งการจัดการและการปรับใช้ระบบเสมือนจริง เช่นเดียวกับการดำเนินงานจัดการอุปกรณ์อย่างครบวงจร

☛ **บริการ The SQL Server Deployment Planning (SSDPS):**

บริการนี้อยู่ในข้อตกลงแบบหลายวันที่มุ่งเน้นด้านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไปเป็น SQL Server การปรับใช้งาน SQL Server Business Intelligence และการโอนย้ายไปสู่ SQL Server

#### ☛ บริการ SharePoint Deployment Planning (SDPS):

มุ่งเน้นในการส่งมอบข้อกำหนดการวางแผนปรับใช้งาน SharePoint และ SharePoint Online บริการเหล่านี้อาจรวมถึง การวางแผน FastTrack ของ Office 365 การวางแผนโซลูชันการจัดการโครงการและการลงทุน (PPM) และการวางแผนการปรับใช้งาน SharePoint

#### ☛ ประสบการณ์ผู้ใช้งาน:

บริการในการส่งมอบประสบการณ์ผู้ใช้งานสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้งานในธุรกิจของคุณนำพาความชำนาญเข้าสู่การจัดทำสตอรี่บอร์ดกราฟิกภาพเคลื่อนไหวการวิจัยเชิงชาติพันธุ์การวิเคราะห์เฉพาะบุคคลและสถานการณ์ยุทธศาสตร์ประสบการณ์ผู้ใช้งานและการออกแบบ การพัฒนาหน้าจอลูกค้า การทดสอบการใช้งานและการพิจารณาระดับการเข้าถึงได้

### 3.4.2 บริการด้านการดำเนินงาน

☛ การกำกับโครงการ: บริการเพื่อมอบการจัดการและดูแลโครงการ แผนงาน หรือข้อตกลงของคุณ เพื่อรับประกันการส่งมอบอย่างประสพผลสำเร็จ

☛ สถาปัตยกรรมโซลูชัน: บริการเพื่อมอบสถาปัตยกรรมและการออกแบบสำหรับโซลูชันของคุณ บนพื้นฐานของสถาปัตยกรรมอ้างอิงสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

☛ การส่งมอบโซลูชัน: บริการเพื่อมอบการใช้งานด้านเทคนิค รวมถึง การพัฒนา การกำหนดค่า การโอนย้าย ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการปรับใช้งานโซลูชันบนพื้นฐานเทคโนโลยีของ Microsoft และการบูรณาการเข้าร่วมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้า

### 3.4.3 บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

#### ☛ บริการปรับใช้งาน:

บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับนำเสนอชุดของการบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไขตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งานของคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

#### ☛ การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:

ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพโดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรมความยืดหยุ่นคุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบการจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์

#### ☛ บริการด้านความปลอดภัย: กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft

ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้

## 3.5 การปฏิบัติความรับผิดชอบและข้อจำกัด

การส่งมอบการบริการของเราขึ้นอยู่กับภาระสิทธิ์และข้อจำกัดดังต่อไปนี้:

- บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลประกอบไปด้วยคำแนะนำและแนวทางด้านการใช้งานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของ Microsoft ของคุณโดยเฉพาะ
- สิทธิการใช้งานผลิตภัณฑ์จะไม่รวมอยู่ในบริการให้คำปรึกษาและจะต้องทำการสั่งซื้อแยกต่างหาก



- บริการให้คำปรึกษาทางดิจิทัลไม่รวมถึงการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ การแก้ไขปัญหา ความช่วยเหลือการแก้ไขข้อบกพร่อง การตรวจสอบรหัสต้นทางที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคหรือสถาปัตยกรรมนอกเหนือจากบริการที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น
- สำหรับรหัสต้นทางใด ๆ ที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft บริการของเราจะจำกัดอยู่เพียงการวิเคราะห์ข้อมูลไบนารี เช่นบันทึกข้อมูลกระบวนการหรือการตรวจติดตามเครือข่าย
- เมื่อการบริการนอกสถานที่ของ Microsoft Architects หรือทีมส่งมอบการบริการได้รับการตกลงร่วมกันและไม่ใช้แบบชำระเงินล่วงหน้าคุณจะถูกเรียกชำระค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม

### 3.6 ความรับผิดชอบของคุณ

ความสำเร็จของข้อตกลงในการให้คำปรึกษาและประสิทธิภาพของข้อมูลมืดของเราขึ้นอยู่กับความร่วมมือของคุณตลอดช่วงระยะเวลา รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:

- ความพร้อมของผู้แทน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และพื้นที่ในสำนักงานของคุณ
- ข้อกำหนดของข้อมูลอันถูกต้องและสมบูรณ์อย่างตรงต่อเวลาตามที่ได้รับการร้องขอจากทีมส่งมอบการบริการ
- การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของคุณ
- ความสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลาของความรับผิดชอบที่คุณได้รับมอบหมาย
- การตัดสินใจและการอนุมัติโดยฝ่ายจัดการของคุณอย่างตรงต่อเวลา
- การชำระเงินค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเกิดจากพนักงานหรือผู้รับจ้างของคุณ

## 4 บริการสนับสนุน

บริการ Microsoft Unified Support (บริการสนับสนุน) เป็นชุดบริการสนับสนุนองค์กรที่ครอบคลุม ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพและใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ สำหรับขั้นตอนใด ๆ ของวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ บริการให้ความช่วยเหลือประกอบไปด้วย:

- บริการเชิงรุกในการช่วยรักษาและปรับปรุงความสมบูรณ์ของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินงานของคุณ
- การจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนและการดำเนินงาน
- จัดลำดับความสำคัญกับบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเพื่อมอบการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับลดระยะเวลาในการหยุดทำงาน

### 4.1 วิธีการสั่งซื้อ

บริการสนับสนุนมีให้บริการในฐานะที่เป็นแพ็คเกจพื้นฐานที่กำหนดให้เป็นการสนับสนุนหลักการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงหรือในฐานะบริการเพิ่มเติมหรือบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นภายใต้ข้อตกลงแพ็คเกจพื้นฐานที่มีอยู่ในระบบใน Enterprise Services Work Order ที่ได้อธิบายไว้ด้านล่าง

รายการ	รายละเอียด
แพ็คเกจพื้นฐาน	<p>การรวมกันของบริการเชิงรุกการโต้ตอบและการบริการจัดการการจัดส่งที่รองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft และ / หรือ Online Services ที่ใช้ภายในองค์กรของคุณแพ็คเกจการบริการมีให้เลือกใช้ในรูปแบบหลัก ("C") ขั้นสูง ("A") และแบบสมรรถนะสูง ("P") ตามที่ได้แสดงไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด</p> <p>แพ็คเกจพื้นฐานจะมีการบริการรวมอยู่ด้วย จะแสดงด้วยเครื่องหมาย "✓" ไว้ในหมวดนี้ทั้งหมด</p> <p>คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับบริการเชิงรุกแบบในตัวตามที่ถูกแสดงไว้ในใบสั่งงานของคุณทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแพ็คเกจพื้นฐานของคุณเราจะร่วมมือกับคุณในการระงับบริการเหล่านี้ก่อนที่สัญญาจะเริ่มต้นหรือให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนส่งมอบบริการของคุณ</p>
บริการเสริม	<p>บริการสนับสนุนอื่น ๆ เพิ่มเติมจะมีให้เลือกเพิ่มลงไปแพ็คเกจพื้นฐานของคุณในระหว่างช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณ และจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด</p>
บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น	<p>บริการสนับสนุนซึ่งครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์ของ Microsoft หรือระบบสารสนเทศของลูกค้านั้นเฉพาะจะมีให้เลือกเพิ่มเข้าไปในแพ็คเกจพื้นฐานในการสนับสนุนของคุณในช่วงระยะเวลาของใบสั่งงานของคุณและจะถูกแสดงด้วยเครื่องหมาย "+" ในส่วนนี้ทั้งหมด</p>

ข้อมูลสำคัญ: ☞ แสดงรายการที่คุณอาจเห็นในรายการ Work Order ของคุณ

### 4.2 รายละเอียดของบริการ

รายการที่นำมาวมกันเพื่อสร้างแพ็คเกจบริการสนับสนุนของคุณจะถูกอธิบายไว้ในส่วนนี้ออกจากนี้รายการที่ถูกระบุไว้เป็นบริการที่อาจได้รับการเพิ่มเข้าไปยังแพ็คเกจพื้นฐานของคุณหรือเพิ่มเข้าไปในเงื่อนไขของข้อตกลง

#### 4.2.1 บริการเชิงรุก

บริการเชิงรุกจะช่วยป้องกันปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและจะทำการกำหนดเวลาเพื่อช่วยให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากรและส่งมอบในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order  
บริการเชิงรุกต่อไปนี้มีให้เลือกตามที่ระบุไว้ด้านล่างหรือแสดงรายละเอียดไว้ใน Work Order ของคุณ

##### บริการวางแผน

ประเภทของบริการวางแผน	แพ็คเกจ		
	C	A	P
หลักฐานของแนวคิด		+	+
บริการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี			+
ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน			✓

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ  
+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

##### ☛ หลักฐานของแนวคิด:

ข้อตกลงในการแสดงหลักฐานที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถประเมินความเป็นไปได้ของโซลูชันทางเทคนิคที่ได้รับการนำเสนอหลักฐานอาจอยู่ในรูปแบบของชิ้นงานต้นแบบเอกสารและการออกแบบแต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่มีอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบบพร้อมส่งมอบ

##### ☛ บริการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี:

บริการให้คำปรึกษาและการวางแผนสำหรับลูกค้าที่ต้องการสนับสนุนการปฏิบัติการเพื่อช่วยในการออกแบบสถาปัตยกรรมปฏิบัติการใช้แผนหรือกระบวนการเชิงปฏิบัติการตามหลักปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft  
บริการอาจรวมถึงบริการวางแผนเพื่อการสนับสนุนตามกำหนดเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการใช้ระบบคลาวด์บริการเหล่านี้อาจดำเนินการได้ในสถานประกอบการหรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลที่กำหนดของ Microsoft

##### ☛ ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสนับสนุน (STA):

บริการที่ปรับตามความต้องการซึ่งจะดำเนินการประเมินทางเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้ารวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่การปรับความเหมาะสมของปริมาณงาน  
การนำไปใช้หรือความสามารถในการสนับสนุน ซึ่งจัดหาให้โดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft  
บริการนี้อาจรวมถึงแผนและแนวทางด้านเทคนิคที่ปรับแต่งมาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของลูกค้าและเป้าหมายทางธุรกิจ

##### บริการด้านการดำเนินงาน

ประเภทของบริการด้านการนำไปใช้งาน	แพ็คเกจ		
	C	A	P
บริการ Onboarding		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ **บริการ Onboarding:** ข้อผูกพันโดยตรงกับวิศวกรของ Microsoft เพื่อจัดการการปรับใช้ การโยกย้าย การอัปเดตหรือความช่วยเหลือด้านการพัฒนาคุณลักษณะรวมถึงความช่วยเหลือเกี่ยวกับการวางแผนและการตรวจสอบความถูกต้องของแนวคิด หรือปริมาณงานของการผลิตโดยใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

## บริการด้านการบำรุงรักษา

ประเภทของบริการด้านการดูแลรักษา	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การประเมินตามความต้องการ	✓	✓	✓
การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา		+	+
โปรแกรมการประเมิน		+	+
การตรวจสอบความสมบูรณ์		+	+
การประเมินแบบออฟไลน์		+	+
การตรวจสอบเชิงรุก		+	+
โปรแกรมการดำเนินงานเชิงรุก (POP)		+	+
โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service)		+	+
โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในรูปแบบบริการพิเศษ (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

#### การประเมินตามความต้องการ:

การเข้าถึงแพลตฟอร์มการประเมินออนไลน์แบบบริการตนเองโดยอัตโนมัติซึ่งใช้การวิเคราะห์ขั้นสูงเพื่อทำการวิเคราะห์และประเมินการใช้งานเทคโนโลยีของ Microsoft

ของคุณการประเมินตามความต้องการจะครอบคลุมเทคโนโลยีที่จำกัดการใช้บริการการประเมินนี้ จำเป็นต้องมีบริการ Azure

ที่ใช้งานอยู่พร้อมกับขีดจำกัดของข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้สามารถใช้บริการการประเมินตามความต้องการได้ Microsoft จะให้บริการช่วยเหลือเพื่อช่วยในการติดตั้งบริการเริ่มต้น

ในการทำงานร่วมกันกับการประเมินตามความต้องการ และสำหรับค่าบริการเสริม แหล่งข้อมูลของ Microsoft ในสถานที่ (ไม่เกินสองวัน) หรือแหล่งข้อมูลระยะไกลของ Microsoft (ไม่เกินหนึ่งวัน)

พร้อมให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญกับคำแนะนำในการฟื้นฟูตามข้อตกลงบริการของคุณ การประเมินนอกสถานที่อาจจะไม่มีให้บริการในทุกพื้นที่

การวิเคราะห์หาสาเหตุที่มา: เมื่อมีการส่งคำขออย่างชัดเจนล่วงหน้าต่อเหตุการณ์การปิด เราจะดำเนินการวิเคราะห์โครงสร้างของสาเหตุที่เป็นไปได้ในทุกปัญหาด้านเทคนิค หรือชุดปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์สาเหตุที่มายังไม่มีให้บริการในทุกเทคโนโลยีของ Microsoft

คุณจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับทีมของ Microsoft เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ เช่นไฟล์บันทึกการสืบค้นข้อมูลทางเครือข่ายหรือผลการวินิจฉัยอื่น ๆ

การวิเคราะห์หาสาเหตุการมีให้บริการเฉพาะกับเทคโนโลยีบางประเภทของ Microsoft เท่านั้น และอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

โปรแกรมการประเมิน: การประเมินผลการออกแบบ การใช้งานด้านเทคนิค การดำเนินงาน หรือการจัดการการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ของ Microsoft ของคุณ

เทียบกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft ในช่วงท้ายของการประเมิน แหล่งข้อมูลของ Microsoft

จะทำงานร่วมกับคุณโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้และจัดทำรายงานที่มีการประเมินทางเทคนิคในสภาพแวดล้อมของคุณ โดยอาจรวมถึงแผนฟื้นฟูด้วย

☛ **การตรวจสอบความสมบูรณ์:** การทบทวนการประเมินการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ ของ Microsoft ของคุณ เทียบกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของเรา แหล่งข้อมูลของ Microsoft วางแผนในการทำข้อตกลง การตรวจสอบความสมบูรณ์กับคุณ ดำเนินการทบทวน วิเคราะห์ข้อมูลและส่งมอบรายงานเมื่อเสร็จสิ้น

☛ **การประเมินนอกระบบ:** การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกลหรือโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในพื้นที่ของคุณ ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกวิเคราะห์โดย Microsoft โดยการใช้เครื่องมือในสถานที่และเราจะมอบรายงานการค้นพบและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของเรา

☛ **การตรวจสอบเชิงรุก:** การจัดส่งเครื่องมือตรวจสอบการดำเนินงานทางเทคนิคและคำแนะนำสำหรับการปรับแต่งกระบวนการจัดการเหตุการณ์ในเซิร์ฟเวอร์ของคุณ บริการนี้ช่วยคุณสร้างเมตริกซ์เหตุการณ์ ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์ที่สำคัญและสร้างการออกแบบสำหรับทีมวิศวกรรมอย่างยั่งยืน

☛ **โปรแกรมการปฏิบัติงานเชิงรุก (POP):** การทบทวนกับพนักงานของคุณเกี่ยวกับการวางแผน การออกแบบ การปรับใช้งานหรือกระบวนการปฏิบัติงานของคุณกับการปฏิบัติตามคำแนะนำของ Microsoft การทบทวนนี้สามารถทำได้นอกสถานที่หรือจากทางไกลโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft

☛ **โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในฐานะการบริการ (RAP as a Service):** การประเมินอัตโนมัติของการดำเนินงานเทคโนโลยี Microsoft กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากทางไกล ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมจะถูกนำมาวิเคราะห์โดย Microsoft เพื่อสร้างรายงานการค้นพบซึ่งจะประกอบไปด้วยคำแนะนำในการฟื้นฟู

☛ **โปรแกรมประเมินความเสี่ยงและความสมบูรณ์ในรูปแบบบริการพิเศษ (RAP Service Plus):** RAP as a Service จะมีให้และติดตามมาด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบที่กำหนดเองในสถานที่ของคุณโดยใช้เวลาไม่เกินสองวัน ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่การวางแผนการฟื้นฟูและการถ่ายโอนความรู้

### บริการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประเภทของบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
บริการปรับใช้งาน			+
บริการมุ่งเน้นการพัฒนา		+	+
การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ		+	+
บริการห้องปฏิบัติการ			+
บริการฟื้นฟูความเสียหาย		+	+
บริการด้านความปลอดภัย		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

#### ☛ **บริการปรับใช้งาน:**

บริการด้านการสนับสนุนการยอมรับนำเสนอบริการที่ช่วยประเมินความสามารถขององค์กรในการแก้ไขตรวจสอบและเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกับการซื้อเทคโนโลยีของ Microsoft สิ่งนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการพัฒนาและการดำเนินงานของกลยุทธ์การปรับใช้งาน

องคุณเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงทรัพยากรด้วยความชำนาญ ความรู้ และแบบแผนการปฏิบัติที่แนะนำของ Microsoft เพื่อเป็นตัวช่วยสำหรับโปรแกรมการปรับใช้งานของตนเอง

☛ **บริการที่มุ่งเน้นในการพัฒนา:** บริการสำหรับสนับสนุนการสร้างบุคลากร การปรับใช้งาน และแอปพลิเคชันการสนับสนุนของคุณโดยเทคโนโลยี Microsoft

☛ **บริการเชิงลึกสำหรับนักพัฒนา (Services Insights for Developers):**

การประเมินแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาแอปพลิเคชันประจำปีของคุณเพื่อช่วยเหลือลูกค้าด้วยแนวทางปฏิบัติที่แนะนำสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันและโซลูชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

☛ **การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการพัฒนา:**

ให้ความช่วยเหลือในการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะผสมรวมเทคโนโลยีของ Microsoft เข้ากับแพลตฟอร์ม Microsoft ซึ่งเชี่ยวชาญในเครื่องมือและเทคโนโลยีด้านการพัฒนาของ Microsoft และทำการขายเป็นจำนวนชั่วโมงที่แสดงอยู่ในใบสั่งงานของคุณ

☛ **การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:** ชุดของการบริการได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิหลังของคุณโดยใช้การจัดการสมัยใหม่เพื่อช่วยปรับปรุงนวัตกรรมความยืดหยุ่นคุณภาพและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อาจถูกส่งมอบผ่านการให้คำปรึกษาทางไกลหรือการประชุมนอกสถานที่หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ช่วยให้แน่ใจว่าการตรวจสอบการจัดการเหตุการณ์หรือการดำเนินงานของแผนกบริการจะได้รับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลวัตของบริการบนพื้นฐานระบบคลาวด์เมื่อมีการโอนย้ายแอปพลิเคชันหรือบริการไปยังระบบคลาวด์บริการการจัดการการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลและข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

☛ **บริการด้านห้องปฏิบัติการ:** หากมีให้บริการในพื้นที่ของคุณ Microsoft สามารถให้คุณเข้าถึงห้องปฏิบัติการเพื่อช่วยสนับสนุนคุณในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การเปรียบเทียบ การทดสอบ การสร้างงานต้นแบบ และกิจกรรมการโอนย้ายข้อมูลบนผลิตภัณฑ์ของ Microsoft

☛ **บริการฟื้นฟูความเสียหาย:** ข้อตกลงโดยตรงกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อแสดงการค้นพบที่ถูกระบุไว้ในระหว่างการให้บริการการประเมินระยะเวลาของข้อตกลงแต่ละรายการจะถูกระบุไว้ใน Work Order ของคุณและส่งมอบโดยความร่วมมือกับบุคลากรแผนกวิศวกรรมของคุณ

☛ **บริการด้านความปลอดภัย:** กลุ่มผลิตภัณฑ์โซลูชันรักษาความปลอดภัยของ Microsoft ประกอบไปด้วยประเด็นหลักสี่ประการ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและอัตลักษณ์ของระบบคลาวด์ ความคล่องตัว การเสริมการป้องกันข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัย บริการด้านความปลอดภัยช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงวิธีการป้องกันและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แอปพลิเคชัน และข้อมูลเพื่อต่อต้านภัยคุกคามจากภายในและภายนอกของตนเองได้ บริการด้านความปลอดภัยอาจเป็นองค์ประกอบของโปรแกรมที่ถูกปรับแต่งของบริการสนับสนุน เข้าถึงได้โดยใช้โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมและอาจถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูล และข้ออ้างอิงใน Work Order ของคุณ

## บริการด้านการศึกษา

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การเรียนรู้ตามต้องการ	✓	✓	✓
การถ่ายทอดทางวิดีโอ	✓	✓	✓
การโต้ตอบในห้องเรียน		+	+

ประเภทของบริการด้านการศึกษา	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การประชุมเชิงปฏิบัติการ		+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

✎ **การเรียนรู้ตามต้องการ:**

การเข้าถึงคอลเล็กชันเครื่องมือการฝึกอบรมออนไลน์และห้องปฏิบัติการออนไลน์จากแพลตฟอร์มของเวิร์กช็อปไปโลบรารีแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นโดย Microsoft

✎ **Webcasts:** การเข้าถึงเซสชันการศึกษาที่จัดเตรียมโดย Microsoft

ซึ่งมีหัวข้อการสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Microsoft ให้เลือกมากมาย ซึ่งทำการจัดส่งผ่านระบบออนไลน์

✎ **การโต้ตอบในห้องเรียน:** บริการปฏิสัมพันธ์ระยะสั้น ซึ่งโดยปกติจะเป็นการประชุมแบบวันเดียว ครอบคลุมหัวข้อผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการบรรยายและการสาธิตโดยแหล่งข้อมูลของ Microsoft ในแบบการสอนด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์

✎ **เวิร์คช็อป:** การประชุมฝึกอบรมทางเทคนิคในระดับสูง สามารถเข้าถึงได้ผ่านตัวเลือกอันหลากหลายของการสนับสนุนและหัวข้อด้านเทคโนโลยีของ Microsoft ที่ถูกส่งมอบผ่านแหล่งข้อมูลของ Microsoft โดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ เวิร์คช็อปสามารถถูกซื้อได้ตามจำนวนที่หนึ่งหรือการจัดส่งโดยเฉพาะผ่านองค์กรของคุณตามที่ระบุใน Work Order ของคุณ ไม่อนุญาตให้ทำการบันทึกใด ๆ ในเวิร์คช็อปโดยไม่มีใบอนุญาตจาก Microsoft อย่างเป็นทางการ

**บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง**

ประเภทของบริการเชิงรุกที่กำหนดได้เอง	แพ็คเกจ		
	C	A	P
Proactive Credits	+	+	+
บริการเชิงรุกที่กำหนดได้เอง (บริการการซ่อมบำรุง, การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา)		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

✎ **Proactive Credits:** มูลค่าของบริการที่สามารถแลกเปลี่ยนได้จะแสดงเป็นเครดิตในใบสั่งงานของคุณ Proactive Credits จะสามารถทำการแลกเปลี่ยนกับหรือนำไปใช้กับบริการเสริมที่กำหนดไว้อย่างน้อยหนึ่งรายการตามที่ได้อธิบายไว้ในเอกสารนี้ และตามอัตราปัจจุบันที่ได้รับจากตัวแทนฝ่ายบริการของ Microsoft ของคุณหลังจากเลือกบริการเสริมที่มีให้เลือกซื้อเราจะหักมูลค่าของบริการนั้นออกจากยอดเครดิตคงเหลือของคุณ บัดเศษขึ้นไปยังหน่วยที่ใกล้ที่สุด

✎ **บริการเชิงรุกแบบปรับแต่งเอง:** ข้อผูกพันที่มีขอบเขตกับแหล่งข้อมูลของ Microsoft เพื่อให้บริการตามคำสั่งของลูกค้าด้วยตนเองหรือแบบออนไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารนี้ ข้อผูกพันเหล่านี้รวมไปถึงประเภทของบริการการซ่อมบำรุง การเพิ่มประสิทธิภาพและการศึกษา

## 4.2.2 บริการเชิงรับ

บริการเชิงรับช่วยแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณและโดยปกติแล้วจะเป็นการบริการโรคตามความต้องการบริการเชิงรับต่อไปนี้ถูกรวมเข้าไว้ตามความจำเป็นสำหรับการรองรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft products และบริการออนไลน์ในปัจจุบัน เว้นเสียแต่จะมีการระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ

ประเภทของบริการเชิงรับ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา	✓	✓	✓
การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา	✓	✓	✓
การบริหารจัดการการยกระดับ	✓	✓	✓
การสนับสนุนการแก้ไขด่วนเพิ่มเติม		✓	✓
การสนับสนุนนอกสถานที่		+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

☛ **การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษา:** การสนับสนุนทางโทรศัพท์ในระยะเวลาสั้น ๆ (จำกัดไว้ที่หกชั่วโมงหรือน้อยกว่า)

และปัญหาที่ไม่คาดคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านไอทีการสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาอาจรวมถึงข้อเสนอแนะคำแนะนำและการถ่ายทอดความรู้เพื่อช่วยให้คุณทำการปรับใช้และใช้เทคโนโลยีของ Microsoft ในรูปแบบที่หลีกเลี่ยงปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไปและสามารถลดโอกาสการหยุดทำงานของระบบการพัฒนาระบบการพัฒนาระบบปฏิบัติการมัลแวร์และสถานการณ์ที่มีการปรับแต่งอยู่นอกขอบเขตของบริการให้คำปรึกษาเหล่านี้

☛ **การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา:**

ความช่วยเหลือสำหรับปัญหาที่มีอาการเฉพาะซึ่งประสบขณะใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft รวมถึงการแก้ไขปัญหาในรูปแบบเฉพาะข้อความแสดงข้อผิดพลาดหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ทำงานตามที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากทางโทรศัพท์หรือส่งผ่านมาทางเว็บการร้องขอการสนับสนุนสำหรับบริการและผลิตภัณฑ์ซึ่งไม่ได้ภายใต้ความครอบคลุมของพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มีจะได้รับการจัดการจากภายในพอร์ทัลออนไลน์ของ Microsoft Services

ค่าจำกัดความของความรุนแรง และระยะเวลาในการตอบสนองเบื้องต้นของ Microsoft มีรายละเอียดในตารางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านล่าง

เราอาจทำงานร่วมกับซัพพลายเออร์ด้านเทคโนโลยีของคุณภายนอกเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกันของผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ขายหลายรายตามคำขอของคุณแต่คุณมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหาภายนอกในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ความรุนแรงของเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดระดับการตอบสนองภายใน Microsoft ระยะเวลาในการตอบสนองโดยประมาณและความรับผิดชอบของคุณคุณต้องรับผิดชอบในการสรุปผลกระทบทางธุรกิจต่อองค์กรของคุณและ Microsoft จะกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมในการปรึกษาหารือกับเรา หากผลกระทบทางธุรกิจต้องการคุณสามารถขอให้เปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงในระหว่างช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้



**การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนหลัก (Core Support Incident Response)**

การสนับสนุนหลัก	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง แต่งานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในแปดชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในแปดชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup></li> <li>ความพยายามในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup> เท่านั้น</li> <li>ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีการขอ<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับ เจ้าของกรณี</li> <li>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</li> <li>หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า</li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30 น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่น โดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

<sup>2</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงหากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อรักษาความพยายามแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

**การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนขั้นสูง**

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคาดหวังของเรา	การตอบสนองตามความคาดหวังของคุณ
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลการติดต่อที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับเจ้าของกรณี</li> </ul>

การสนับสนุนขั้นสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>แต่งงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup></li> <li>ความพยายามในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup> เท่านั้น</li> <li>ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อมีการขอใช้<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง</li> <li>หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องได้รับความสนใจภายในหนึ่งชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในหนึ่งชั่วโมงหรือน้อยกว่า</li> <li>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤต 1 ชั่วโมงหลังจากนั้น</li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> <li>เข้าถึงและติดต่อกลับจากผู้ดูแลควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในสี่ชั่วโมงของเวลาทำการ</li> </ul>

<sup>1</sup> ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30

น. ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

<sup>2</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงหากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

#### การตอบรับเหตุการณ์การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับมาตรฐาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สูญเสียหรือประสิทธิภาพของบริการลดลงระดับหนึ่งแต่งงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยากลำบาก</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายในสี่ชั่วโมง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกภายในสี่ชั่วโมงหรือเร็วกว่านั้นในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup></li> <li>ความพยายามในช่วงเวลาทำการ<sup>1</sup> เท่านั้น</li> <li>ตามที่ขอไว้ความพยายามอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หากได้รับการร้องขอความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง คุณจะจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อรองรับความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> </ul>
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เราร้องขอ</li> </ul>

การสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
	<p>ดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 30 นาที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดทรัพยากรสถานการณ์ขั้นวิกฤติใน 30 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>ทรัพยากรที่ใช่ของคุณใน 24 ชั่วโมงหลังจากนั้นพร้อมกับข้อตกลงของลูกค้า</li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> <li>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft และการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ให้กับทีมผลิตภัณฑ์<sup>3</sup></li> <li>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่จำเป็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>2</sup></li> <li>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</li> </ul>

<sup>1</sup> ช่วงเวลาทำการโดยทั่วไปจะหมายถึงตั้งแต่เวลา 09:00 น. ถึง 17:30

น.ตามเวลามาตรฐานของท้องถิ่นโดยไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดสุดสัปดาห์ช่วงเวลาทำการอาจจะแตกต่างกันไปเล็กน้อยในประเทศของคุณ

<sup>2</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากความพยายามทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงหากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

หาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหา

<sup>3</sup> ไม่มีให้บริการในพื้นที่ที่ได้รับสนับสนุนทั้งหมดหรือสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft ทั้งหมด

#### การบริหารจัดการการยกระดับ:

การยกระดับให้การกำกับดูแลของเหตุการณ์การสนับสนุนเพื่อให้เกิดความละเอียดที่ทันเวลาและการให้การสนับสนุนอย่างมีคุณภาพด้านล่างนี้คือบริการการบริหารจัดการการยกระดับสำหรับการสนับสนุนแพ็คเกจพื้นฐานที่สอดคล้องกัน:

**การสนับสนุนหลัก:** สำหรับมาตรฐานและความสำคัญของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจ บริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปที่แหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวมในช่วงเวลาทำการ แหล่งข้อมูลเหล่านี้จะให้การอัปเดตตามที่ขอ

#### การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง:

ตามตารางข้างต้นสำหรับมาตรฐานของเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจบริการนี้จะมีให้ตามคำขอของลูกค้าไปยังแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการแบบรวมซึ่งจะสามารถให้การอัปเดตตามที่ขอในช่วงเวลาทำการสำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงของผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญจะมีการเริ่มขั้นตอนการยกระดับที่เพิ่มขึ้นและดำเนินการโดยอัตโนมัติสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูงหลังจากนั้นจะมีการกำหนดทรัพยากรของ Microsoft ให้จัดการกับปัญหา และรับผิดชอบในการตรวจสอบความคืบหน้าทางเทคนิคโดยให้ข้อมูลอัปเดตสถานะและแผนการดำเนินงานแก่คุณ

#### การสนับสนุน Hotfix เพิ่มเติม: การสนับสนุน Hotfix

เพิ่มเติมช่วยให้คุณร้องขอการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยสำหรับซอฟต์แวร์ของ Microsoft บางอย่าง que เข้าสู่วงจรอายุการใช้งานแบบเก่า หนดตายตัวในระยะเวลาการสนับสนุนเพิ่มเติม ตามที่ได้ระบุในนโยบายนี้ที่ <http://support.microsoft.com/lifecycle> ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ:

- ความพร้อมให้บริการสนับสนุนการแก้ไขด่วนเพิ่มเติมจะจำกัดการสนับสนุนสำหรับตระกูลของผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้:
  - แอปพลิเคชัน: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - เซิร์ฟเวอร์: Exchange Server, SQL Server, System Center (ไม่รวมตัวจัดการการกำหนดค่า), Windows Server
  - ระบบ: ระบบไคลเอนท์ของ Windows, ระบบปฏิบัติการที่ฝังอยู่ (embedded operating system) ของ Windows
- สำหรับข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัยสำหรับผลิตภัณฑ์บางเวอร์ชัน โปรดตรวจสอบบันทึกวงจรอายุการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่นี้
- แม้ว่าเราจะใช้ความพยายามอย่างเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ในการตอบรับคำร้องขอของคุณสำหรับการแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัย คุณต้องรับรู้ว่าอาจมีบางกรณี que การแก้ไขด่วนอาจไม่สามารถดำเนินการหรือส่งมอบให้ได้
- การแก้ไขด่วนถูกออกแบบมาให้มุ่งเน้นไปยังปัญหาเฉพาะทางของคุณและไม่สามารถทดสอบย้อนหลังได้
- การแก้ไขด่วนอาจไม่สามารถเผยแพร่ไปยังบุคคลที่สามได้โดยปราศจากการอนุญาตของเรา
- เวลาในการจัดส่งการแก้ไขด่วนสำหรับเวอร์ชันไม่ใช่ภาษาอังกฤษอาจแตกต่างกันออกไป และอาจคิดค่าบริการการแปลเป็นภาษาท้องถิ่นได้
- เราไม่มีคุณลักษณะ ฟังก์ชันการทำงาน การปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการเปลี่ยนแปลงการออกแบบเพิ่มเติม เราจะแก้ไขปัญหาสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ถูกเลือกซึ่งทำให้เกิดการขัดข้อง ข้อมูลสูญหายหรือมีการเบี่ยงเบนในข้อเท็จจริงเป็นอย่างมากจากฟังก์ชันการทำงานที่ได้รับการบันทึกไว้ของผลิตภัณฑ์

ความช่วยเหลือนอกสถานที่: สำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง การสนับสนุนเชิงรับนอกสถานที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือในสถานที่ของคุณบริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของทรัพยากรของ Microsoft และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการออกตรวจนอกสถานที่ในแต่ละครั้ง

### 4.2.3 การจัดการส่งมอบบริการ

การจัดการการจัดส่งบริการ (SDM)

จะรวมอยู่ในบริการสนับสนุนของคุณเว้นแต่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในที่นี้หรือในใบสั่งซื้อของคุณ และจะทำการพิจารณาจากบริการสนับสนุนของแพคเกจพื้นฐานที่คุณซื้อ

การจัดการการจัดส่งบริการเพิ่มเติมจะถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมหรือ ทำการปรับปรุงบริการและโซลูชัน

**การสนับสนุนหลัก:** บริการ SDM จะทำการสนับสนุนในรูปแบบดิจิทัลหรือใช้แหล่งข้อมูลทีมผู้ชำนาญการที่ดึงมารวมตัวกัน

**การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง:** บริการ SDM

จะเป็นการดำเนินการในระบบดิจิทัลและโดยผู้จัดการการจัดส่งบริการที่กำหนดไว้แหล่งข้อมูลที่ใช้ซื้อดังกล่าวนี้อาจ จะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ

#### รายละเอียดขอบเขตของการจัดการการจัดส่งบริการ

บริการ SDM ต่อไปนี้ถูกจัดไว้ตามที่กำหนดอยู่ในแพคเกจพื้นฐานที่ทำการสั่งซื้อ:

ประเภทของการจัดการการจัดส่งบริการ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า	✓	✓	✓
คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft	✓	✓	✓
การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม	✓	✓	✓
การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์	✓	✓	✓
โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์		✓	✓
การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร		✓	✓
Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ		+	+
การจัดการการจัดส่งบริการนอกสถานที่		+	+

✓ - รวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐาน

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

**การเปิดใช้งานขององค์กรลูกค้า:** คำแนะนำและข้อมูลที่มอบให้แก่ผู้ที่คุณกำหนดให้เป็นผู้ดูแลระบบของบริการสนับสนุนเกี่ยวกับวิธีการจัดการการใช้ประโยชน์จากบริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณและเตรียมพร้อมคุณสำหรับการใช้บริการสนับสนุนรวมศูนย์แบบดิจิทัลและแบบเรียกใช้ใหม่

**คำแนะนำด้านความปลอดภัย บริการและผลิตภัณฑ์ของ Microsoft:**

ข้อมูลที่แบ่งปันให้คุณทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการสำคัญที่กำลังจะมีจำหน่าย รวมถึงกระดานข่าวด้านความปลอดภัยสำหรับเทคโนโลยีของ Microsoft

**การพัฒนาและการจัดการโปรแกรม:** กิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อวางแผนนำเสนอและจัดการบริการของโปรแกรมสนับสนุนของคุณสำหรับทั้งองค์กรของคุณเพื่อช่วยให้คุณได้ตระหนักถึงคุณค่าที่สูงมากขึ้นจากการลงทุนของคุณในเทคโนโลยีและบริการของ Microsoft

**การสนับสนุนหลัก:** Microsoft อาจแนะนำบริการให้เพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานของคุณและบริการเพิ่มเติมที่จำกัดตามที่องค์กรของคุณอาจซื้อ

**การสนับสนุนขั้นสูงและแบบสมรรถนะสูง:** Microsoft

อาจแนะนำบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่สำคัญเพื่อใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการสนับสนุนตามแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ รวมถึงบริการเพิ่มเติมที่คุณอาจซื้อ

**การอบรมให้ความรู้พนักงานใหม่เพื่อการสนับสนุนแบบรวมศูนย์:**

กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการเริ่มใช้เพื่อสนับสนุนแบบรวมศูนย์รวมถึงการแนะนำและการส่งเสริมความสามารถที่บริการตนเองในพอร์ทัลสนับสนุนออนไลน์โดยมีเป้าหมายที่ต้องการตรวจสอบให้แน่ใจว่าจะมีการใช้บริการสนับสนุนแบบรวมศูนย์ของคุณได้ในเวลาที่เหมาะสม

**โปรแกรมความสำเร็จบนคลาวด์:** การวางแผนและการส่งมอบบริการที่รวมอยู่ด้วยเพื่อช่วยให้คุณบรรลุผลลัพธ์เฉพาะด้านในระบบคลาวด์ เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติใช้ การปรับใช้ และคุณค่าที่ตระหนักได้ของเทคโนโลยีคลาวด์ของ Microsoft รวดเร็วยิ่งขึ้น

**การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร:** ชุดกิจกรรมที่ใช้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทีมสนับสนุนของ Microsoft จะทำงานสอดคล้องกับสิ่งสำคัญเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของคุณ และได้ข้อเกี่ยวกับผู้ตัดสินใจทางธุรกิจและเทคโนโลยีรายสำคัญ

➤ **Add-on ของการจัดการการจัดส่งบริการ:** คุณอาจเลือกที่จะสั่งซื้อแหล่งข้อมูล SDM ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อให้บริการการจัดการการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขอบเขตงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งไม่ได้ระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนในเอกสารนี้ แหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้อาจจะทำการปฏิบัติงานจากระยะไกลหรือในสถานที่ของคุณ บริการนี้อาจขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

➤ **การจัดการส่งมอบบริการนอกสถานที่:** คุณสามารถร้องขอให้ผู้จัดการส่งมอบบริการมาที่สถานประกอบการได้แต่อาจถูกเรียกเก็บค่าบริการเสริมต่อการเข้าพบแต่ละรอบบริการนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรของ Microsoft

### 4.3 บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น

นอกเหนือจากบริการที่ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจพื้นฐานหรือเป็นบริการเสริมแล้ว คุณสามารถซื้อบริการเสริมและโซลูชันที่เป็นตัวเลือกเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ บริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นนี้ให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และจะถูกกำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

บริการ	แพ็คเกจ		
	C	A	P
วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด		+	+
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว		+	+
การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้		+	+
Developer Advanced		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
Developer Performance			+
การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ		+	+

+ - บริการเสริมที่สามารถซื้อได้

+<sup>1</sup> - บริการเสริมที่สามารถสั่งซื้อได้ขึ้นอยู่กับปริมาณจำกัดสูงสุด

#### 4.3.1 วิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด

➤ **Designated Support Engineering (DSE):** บริการ DSE อาจสั่งซื้อได้แบบข้อเสนอแบบกำหนดล่วงหน้า หรือเป็นช่วงเวลาของชั่วโมงแบบกำหนดได้เองที่สามารถใช้เพื่อนำเสนอขอบเขตของบริการเชิงรุกได้

เมื่อมีการสั่งซื้อเป็นชั่วโมง ชั่วโมงการให้บริการ DSE จะถูกหักออกจากจำนวนชั่วโมงที่ซื้อทั้งหมดตามจำนวนที่ใช้และส่งมอบ ซึ่งหักโดยอ้างอิงตามชั่วโมงที่เทียบเท่ากับราคาเค็ดดาบล็อก

ข้อเสนอ DSE

ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจะถูกปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของคุณและช่วยให้คุณบรรลุถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ ข้อเสนอเหล่านี้จะมีพื้นที่เป้าหมายอย่างเช่น Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, DSE Data Analytics และ Dynamics 365 และรวมบริการเชิงรุกต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าที่จะเป็นรวมอยู่ด้วย

พื้นที่เป้าหมายของ DSE คือ:

- ช่วยคงไว้ซึ่งความรู้ความเข้าใจเชิงลึกในปัจจุบันและในอนาคตของความต้องการทางธุรกิจและการกำหนดค่าสภาพแวดล้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น
- คำแนะนำเอกสารเชิงรุกของการใช้บริการสนับสนุนซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบ (เช่น โปรแกรมการตรวจสอบความสามารถในการสนับสนุน การตรวจสอบสุขภาพ เวอร์กซ์อัป และโปรแกรมการประเมินความเสี่ยง)
- ช่วยทำให้กิจกรรมการปรับใช้และการดำเนินการของคุณสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี Microsoft ในปัจจุบันและตามที่ได้วางแผนไว้ของคุณ
- เพิ่มทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานของบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคุณ
- พัฒนาและปรับใช้กลยุทธ์เพื่อช่วยป้องกันเหตุการณ์ในอนาคตและเพิ่มความพร้อมในระบบของเทคโนโลยี Microsoft อันครอบคลุมของคุณ
- ช่วยในการระบุสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และเพื่อให้คำแนะนำในการป้องกันไม่ให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นอีกในเทคโนโลยีที่ถูกกำหนดไว้ของ Microsoft

ไม่ว่าจะทำการสั่งซื้อ DSE

แบบใดก็ตามทรัพยากรจะได้รับการจัดสรรจัดลำดับความสำคัญและทำการกำหนดบนพื้นฐานของข้อตกลงของสองฝ่าย ในระหว่างการประชุมแรกเริ่มและจัดทำเป็นเอกสารไว้ให้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งมอบบริการของคุณ

#### ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนบริการ DSE ของคุณ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก บริการ DSE ของคุณจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- บริการ DSE สามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการตามปกติ (09:00 ถึง 17:30 ตามเวลาท้องถิ่น ไม่นับวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- บริการ DSE สนับสนุนผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีเฉพาะของ Microsoft ที่คุณได้เลือกไว้ และถูกแสดงไว้ใน Work Order ของคุณ
- บริการ DSE จะถูกส่งมอบไปยังสถานที่สนับสนุนเพียงแห่งเดียวที่เลือกและระบุไว้ใน Work Order ของคุณ

#### 4.3.2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว

##### ☞ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว:

การตอบสนองอย่างรวดเร็วจะช่วยให้การสนับสนุนเชิงรุกของคุณสำหรับบริการคลาวด์ของคุณรวดเร็วขึ้นโดยการกำหนดเส้นทางเหตุการณ์การสนับสนุนให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการให้เส้นทางที่เพิ่มขึ้นให้กับทีมปฏิบัติการให้บริการระบบคลาวด์ตามที่จำเป็น

ในการรับบริการการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับคอมโพเนนต์ของ **Microsoft Azure**

คุณต้องทำการส่งเหตุการณ์ผ่านพอร์ทัลบริการของระบบคลาวด์ที่เหมาะสม

คำขอการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาของคุณจะถูกส่งตรงไปยังคิวการสนับสนุนการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ซึ่งจะมีทีมงานวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการระบบคลาวด์

เพื่อให้ทีมนี้มีความรู้พื้นฐานสำหรับการทำงานของงานของคุณ คุณต้องแจกจ่ายเอกสารเกี่ยวกับการใช้ **Azure**

พื้นฐานและโทโพโลยีฐานข้อมูลให้ รวมถึงการจัดระดับและแผนความสมดุลของปริมาณงาน หากเป็นไปได้

ถึงแม้เหตุการณ์ต้องให้ทรัพยากรจากผู้เชี่ยวชาญการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานเพื่อแก้ไขปัญหา

แต่ทีมตอบสนองเร่งด่วนจะยังมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทุกวันและเวลาตลอดทั้งปี

สำหรับคอมโพเนนต์ Azure ของคุณ

เวลาในการตอบสนองสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจะถูกแสดงไว้ในตารางข้างล่างและแทนที่เวลาในการตอบสนองใด ๆ ของแพ็คเกจพื้นฐานที่คาดหวัง การตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่รวมถึง Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple หรือ Billing & Subscription Management

การซื้อการตอบสนองอย่างรวดเร็วขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรโปรดปรักษากับผู้จัดการส่งมอบบริการเพื่อขอรายละเอียดเกี่ยวกับความพร้อมให้บริการ

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความรุนแรงและสถานการณ์	การตอบสนองตามความคิดของเรา	การตอบสนองตามความคิดของคุณ
<b>ผลกระทบทางธุรกิจระดับวิกฤต</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสูญเสียกระบวนการทางธุรกิจหลักและงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ตามที่เหมาะสม</li> <li>จำเป็นต้องให้ความสนใจภายใน 15 นาที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อกลับครั้งแรกใน 15 นาทีหรือเร็วกว่านั้น</li> <li>ความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></li> <li>การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ของ Microsoft<sup>2</sup></li> <li>เสนอปัญหาเพื่อหาหรือในระดับสูงอย่างรวดเร็วภายใน Microsoft ไปยังทีมปฏิบัติการระบบคลาวด์</li> <li>แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงของเราตามที่เป็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้บริหารระดับสูงของคุณตามที่เรารองขอ</li> <li>จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนความพยายามอย่างต่อเนื่องทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง<sup>1</sup></li> <li>การเข้าถึงและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</li> </ul>

<sup>1</sup> เราอาจจำเป็นต้องทำการดาวน์โหลดจากคอมพิวเตอร์ของคุณทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากคุณไม่สามารถจัดหาทรัพยากรหรือการตอบสนองที่เพียงพอเพื่อให้เราสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในความพยายามแก้ไขปัญหานี้

<sup>2</sup> บริการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีให้บริการเฉพาะในภาษาอังกฤษเท่านั้น

### 4.3.3 การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้

#### ☛ การสนับสนุนที่กำหนดเอง:

สำหรับค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้ช่วยมอบความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องแบบจำกัดสำหรับผลิตภัณฑ์และชุดบริการที่ใดก็ตามอายุการใช้งานตามกำหนดโดยนโยบาย การสนับสนุนองค์กรของ Microsoft ที่ <http://support.microsoft.com/lifecycle>. ผลิตภัณฑ์ เวอร์ชัน หรือชุดบริการที่คุณได้ซื้อการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้จะถูกกำหนดไว้ใน Work Order ของคุณ

ค่าธรรมเนียมโปรแกรมการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้จะถูกคำนวณโดยยึดตามวันแรกที่โปรแกรมการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้พร้อมให้บริการ ตัวอย่างเช่น หากการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้สำหรับ Dynamics NAV 2009 เริ่มต้นในวันที่ 15 มกราคม 2020 แต่คุณไม่ได้ลงทะเบียนจนถึง 15 เมษายน 2020

ค่าธรรมเนียมโปรแกรมของคุณจะยังคงถูกคำนวณย้อนหลังไปยังวันเริ่มใช้งาน 15 มกราคม 2020 ตามที่กำหนดไว้

ค่าธรรมเนียมที่จ่ายสำหรับการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้ไม่สามารถขอคืนเงินได้

#### ข้อกำหนดเบื้องต้นแบบเฉพาะทางและข้อจำกัดของบริการ

- คุณจะต้องมีข้อตกลงในการให้บริการสนับสนุน Microsoft Unified ปัจจุบันเพื่อเข้าถึงบริการการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้ หากข้อตกลงในการให้บริการการสนับสนุน Unified Support ของคุณหมดอายุหรือถูกยกเลิก การสนับสนุนแบบปรับแต่งเองจะถูกยกเลิกในวันเดียวกัน
- คุณต้องติดตั้งและใช้งานชุดบริการล่าสุดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ลงทะเบียนไว้ใน Work Order ของคุณก่อนจะรับการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้



- ในการเข้าร่วมการสนับสนุนที่กำหนดเองสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ลงทะเบียนและเข้าถึงแดลงการณ์ด้านความปลอดภัยและการอัปเดตต่าง ๆ  
คุณต้องระบุแผนการโอนย้ายข้อมูลโดยละเอียดพร้อมกับการนับจำนวนอุปกรณ์และอินสแตนซ์ เหตุการณ์การใช้งานประจำไตรมาสและวันที่เสร็จสิ้นการโอนย้ายข้อมูล การไม่แจ้งแผนการโอนย้ายนี้อาจส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงการส่งมอบการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เอง
- สำหรับวัตถุประสงค์ของการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เองอุปกรณ์คือตัวอย่างทางกายภาพและมโนภาพที่ลูกค้าต้องการปรับใช้การปรับปรุงความปลอดภัยสำหรับผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งการนับจำนวนของอุปกรณ์หรืออินสแตนซ์จะต้องเท่ากับจำนวนครั้งของการอัปเดตด้านความปลอดภัย หรือ hotfix ที่จะถูกนำมาใช้มากกว่าการนับจำนวนอุปกรณ์ที่มีอยู่จริง
- การสนับสนุนที่กำหนดเองจะมีให้กับคุณในสถานที่ที่ขอรับการสนับสนุนซึ่งระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ หากสถานที่ขอรับการสนับสนุนรวมอยู่ในจำนวนของอุปกรณ์และอินสแตนซ์ทั้งหมดที่นับได้ของคุณ
- การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เองจะครอบคลุมเฉพาะเวอร์ชันภาษาอังกฤษของผลิตภัณฑ์ลงทะเบียนเท่านั้นเว้นแต่จะตกลงไว้แบบอื่น ๆ  
อย่างเป็นทางการโดยลูกค้าสองฝ่ายตกลงไว้ให้เป็นการสนับสนุนแบบไม่ใช่ภาษาอังกฤษ อาจมีการขยายระยะเวลาการสนับสนุนเพื่อให้ทำการแปล (อาจมีค่าบริการการแปลให้เป็นภาษาท้องถิ่น)
- การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้ช่วยสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่ลงทะเบียนไว้และอาจมีการปรับปรุงสำหรับช่องโหว่ด้านความปลอดภัยที่ถูกกำหนดโดย MSRC ว่าเป็นระดับวิกฤติ สำหรับค่าบริการเสริม คุณอาจสามารถสั่งซื้อการปรับปรุงช่องโหว่ด้านความปลอดภัยที่ถูกจัดกำหนดโดย MSRC ให้อยู่ในระดับสำคัญได้
- การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เองสามารถซื้อได้แบบรายปีบนพื้นฐานของโปรแกรมวันแบบตายตัวกับวงจรอายุการใช้งานการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ไม่ว่าคุณจะลงทะเบียนเมื่อใดลูกค้าทุกคนต้องจ่ายค่าธรรมเนียมโปรแกรมที่เกี่ยวข้องย้อนหลังไปยังวันเริ่มใช้งานโปรแกรมพร้อมด้วยค่าธรรมเนียมย้อนหลังที่ครบกำหนดจ่ายเต็มจำนวนเพื่อปฏิบัติตามข้อตกลงระยะเวลาหนึ่งไตรมาสจะเป็นระยะเวลาต่ำสุดสำหรับการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เองเว้นเสียแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นลูกค้าสามารถขอลงมือจากการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เองในแต่ละไตรมาสได้ด้วยการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 14 วันก่อนกำหนดชำระเงินรอบถัดไป
- การแก้ไขด่วนอื่นไม่เกี่ยวข้องในด้านความปลอดภัย(เช่นปัญหาของเขตเวลาหรือเวลาออมแสงตามฤดูกาล)อาจใช้งานได้โดยคิดค่าบริการเพิ่มเติม
- การปรับปรุงความปลอดภัยที่คุณสามารถใช้ได้ในโปรแกรมนี้สำหรับใช้ภายในเท่านั้นซึ่งรวมถึงการใช้งานในสภาพแวดล้อมที่มีการโฮสต์เพื่อประโยชน์ของคุณโดยตรง
- ห้ามแจกจ่ายการปรับปรุงความปลอดภัยแก่บุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการ เราขอแนะนำให้แจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ สำหรับผู้ติดต่อที่คุณกำหนดขึ้นมายกเว้นกรณีที่แจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ สำหรับผู้ติดต่อที่คุณกำหนดขึ้นมา
- การสนับสนุนแบบปรับแต่งได้เองจะไม่รวมตัวเลือกในการขอคุณลักษณะฟังก์ชันการทำงานหรือการเปลี่ยนแปลงการออกแบบหรือการสนับสนุนการรับประกันเพิ่มเติม
- แม้ว่าเราจะใช้ความพยายามอย่างเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ในการปรับปรุงความปลอดภัยแต่โปรดทราบว่าอาจมีบางกรณีที่ไม่สามารถสร้างหรือให้บริการการปรับปรุงความปลอดภัยรวมถึงการปรับปรุงความปลอดภัยระดับวิกฤติและระดับสำคัญได้
- หากคุณสั่งซื้อการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้จาก Microsoft โดยตรงคุณอาจนำการปรับปรุงความปลอดภัยไปใช้กับผลิตภัณฑ์ลงทะเบียนได้รวมถึงผลิตภัณฑ์ลงทะเบียนที่ได้รับมาจาก Microsoft Volume Licensing หรือผ่านทาง Microsoft Service Provider License Agreement ได้
- ค่าขอทั้งหมดสำหรับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาต้องถูกส่งทางโทรศัพท์โดยผู้ติดต่อที่คุณกำหนดขึ้นมา
- การเข้าถึงทรัพยากรของ Microsoft สำหรับการทดแทนการปรับปรุงความปลอดภัยสามารถเข้าถึงได้ในช่วงระยะเวลาของข้อตกลงการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

จำเป็นต้องลงทะเบียนใหม่และจ่ายค่าธรรมเนียมของโปรแกรมย้อนหลังจนถึงปัจจุบันที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าถึงทรัพยากรของ Microsoft ได้อีกครั้ง รวมถึงการทดแทนการปรับปรุงความปลอดภัยที่อาจดาวน์โหลดมาในขณะที่ทำการลงทะเบียนการสนับสนุนแบบปรับแต่งได้แต่ได้สูญหายเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ภายหลังจากเวลาที่ลงทะเบียนไว้หมดอายุแล้ว อาจไม่สามารถทำการลงทะเบียนใหม่หรือการเข้าถึงการปรับปรุงความปลอดภัยได้หากโปรแกรมถูกยกเลิกแล้ว

#### 4.3.4 การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนา

การสนับสนุนสำหรับนักพัฒนาให้การสนับสนุนทางเทคนิคในระยะยาวโดยอาศัยระบบคลาวด์ในเชิงลึกและความรู้ทางเทคนิคตลอดทั้งวงจรชีวิตในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับนักพัฒนาที่กำลังสร้างนำไปใช้งานและรองรับแอปพลิเคชันบนแพลตฟอร์มของ Microsoft

Application Development Manager (ADM)

ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักและมุ่งเน้นการให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและการทดสอบและประเด็นการพัฒนาที่พบในขณะที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของ Microsoft ADM จะต่อประสานกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ภายใน Microsoft เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า

จากการเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงการสนับสนุนของคุณ คุณสามารถสั่งซื้อโซลูชันสำหรับนักพัฒนาต่อไปนี้ได้:

##### 🔗 Developer Advanced

มีพร้อมให้ใช้งานสำหรับการสนับสนุนขั้นสูงและการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง การสนับสนุนของ Developer Advanced ช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาแอปพลิเคชันเฉพาะ รวมทั้งการประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ ๆ การประมวลผลของ Internet of Thing (IoT) การแก้ปัญหา ALM / DevOps การฝึกอบรมและการทดสอบ เป็นระดับที่แนะนำของความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าที่ต้องการการสนับสนุนด้านการพัฒนาเฉพาะด้านในประเด็นที่หลากหลายหรือหัวข้อต่าง ๆ ในวงจรชีวิตของการพัฒนา

ข้อผูกพันขั้นต่ำจะอยู่ที่ 320 ADM (Application Developer Manager) hour ข้อผูกพันขนาดเล็กที่กำหนดได้เองสามารถกำหนดขอบเขตได้ตามคำขอเป็นกรณีพิเศษ การสนับสนุน Developer Advanced มีได้สูงสุดที่ 800 ADM hour

##### 🔗 Developer Performance

มีพร้อมให้ใช้งานสำหรับการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูง การสนับสนุน Developer Performance จะให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมทั่วทั้งวงจรชีวิตของการพัฒนาแอปพลิเคชันให้กับลูกค้าด้วยสถาปัตยกรรมระบบคลาวด์ การประเมินความเสี่ยง การแก้ปัญหา ALM / DevOps วงจรชีวิตของการพัฒนาด้านความปลอดภัย การตรวจทานรหัสประสิทธิภาพและการตรวจสอบ การประยุกต์ใช้งานสิ่งใหม่ ๆ การใช้งาน Internet of Thing (IoT) และการจัดการ การฝึกอบรมและการทดสอบเป็นระดับที่แนะนำของความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าที่ต้องการการสนับสนุนด้านการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบสำหรับธุรกิจที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและสภาพแวดล้อมการพัฒนาที่ซับซ้อน

การสนับสนุน Developer Performance มีข้อผูกพันขั้นต่ำอยู่ที่ 800 ADM hour ข้อผูกพันขนาดเล็กที่กำหนดได้เองสามารถกำหนดขอบเขตได้ตามคำขอเป็นกรณีพิเศษ

#### 4.3.5 การสนับสนุนสำหรับภารกิจที่สำคัญ

🔗 **การสนับสนุน ภารกิจที่สำคัญ:** เป็นการให้การสนับสนุนในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชุดผลิตภัณฑ์ Microsoft และ Online Service ที่กำหนดขึ้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโซลูชันของภารกิจที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในใบสั่งงานของคุณ การสนับสนุนภารกิจระดับวิกฤตจะให้โปรแกรมแบบกำหนดเองของบริการสนับสนุนโดยสามารถใช้งานได้ผ่านค่าบริการเสริมและได้กำหนดไว้ในส่วนแสดงข้อมูลที่อ้างอิงอยู่ใน Work Order ของคุณ

#### 4.4 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

บริการ Microsoft Unified Support services จะทำการจัดส่งตามข้อกำหนดเบื้องต้นและข้อสมมติฐานต่อไปนี้

- บริการเรียกใช้พื้นฐานจะเป็นการให้บริการจากทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของจุดติดต่อเพื่อการสนับสนุนที่คุณกำหนดไว้ บริการทุกชนิดจะถูกส่งมอบผ่านทางไกลไปยังตำแหน่งที่อยู่ของคุณตามที่ระบุไว้ใน Work Order ของคุณ หรือหากในกรณีอื่น ๆ ต้องลงเป็นลายลักษณ์อักษร
- บริการเรียกใช้พื้นฐานจะให้บริการในภาษาอังกฤษ และอาจจะให้บริการในภาษาพูดของคุณได้ หากมีบริการทั้งหมดจะจัดไว้ให้เป็นภาษาพูดของสถานที่ให้บริการของ Microsoft ที่ให้บริการหรือเป็นภาษาอังกฤษ เว้นแต่จะโต้ตอบลงไว้เป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษร
- เราให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และ Online Service ของ Microsoft ที่มีจำหน่ายทั่วไปทุกรุ่นที่คุณได้สั่งซื้อและระบุไว้ในข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ซึ่งเผยแพร่โดย Microsoft เป็นครั้งคราวที่ <http://microsoft.com/licensing/contracts> (หรือที่ไซต์ที่ได้รับช่วงต่อตามที่ Microsoft ระบุ) เว้นเสียแต่ว่าจะมีการระบุไว้เป็นอย่างอื่นในใบสั่งงาน เอกสารของคำอธิบายเกี่ยวกับ Support & Consulting Services  
นี้หรือได้รับการยกเว้นเป็นการเฉพาะในพอร์ทัลการสนับสนุนออนไลน์ของคุณที่<http://serviceshub.microsoft.com>.
- จะไม่มีการสนับสนุนให้กับผลิตภัณฑ์รุ่นวางจำหน่ายล่วงหน้าหรือเบต้าเว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารแนบท้าย
- บริการทุกชนิด รวมถึงบริการเสริมใด ๆ ที่ถูกสั่งซื้อในฐานะส่วนหนึ่งในระยะเวลาของ Support Work Order จะถูกเรียกคืนหากไม่ได้ถูกใช้งานในช่วงระยะเวลาของการใช้งาน Work Order
- การจัดตารางการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใช้งานของทรัพยากรและเวิร์คช็อปอาจถูกยกเลิกหากกระตือรือร้นการลงทะเบียนขั้นต่ำไม่เป็นไปตามกำหนด
- เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณผ่านการเชื่อมต่อทางไกลเพื่อวิเคราะห์ปัญหาตามคำร้องขอของคุณได้บุคลากรของเราจะเข้าถึงระบบที่ได้รับอนุญาตจากคุณเท่านั้นในการใช้งานความช่วยเหลือผ่านการเชื่อมต่อทางไกล คุณต้องมอบการเข้าถึงอันเหมาะสมและอุปกรณ์อื่นจำเป็นให้กับเรา
- บริการบางประเภทอาจกำหนดให้เราทำการเก็บรักษาประมวลผลและเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของคุณเมื่อเราดำเนินการดังกล่าว เราใช้เทคโนโลยีที่ Microsoft ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการปกป้องข้อมูลของเรา หากคุณร้องขอให้เราใช้เทคโนโลยีที่ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft  
คุณเข้าใจและยอมรับว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าของคุณแต่เพียงผู้เดียวและ Microsoft จะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้ เทคโนโลยีที่ไม่ผ่านการรับรองของ Microsoft
- หากคุณขอยกเลิกบริการที่ได้กำหนดเวลาก่อนหน้านี้ Microsoft อาจเลือกที่จะหักค่าธรรมเนียมการยกเลิกได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ของราคาค่าบริการหากการยกเลิกหรือการกำหนดการนัดหมายใหม่ดังกล่าวได้ถูกดำเนินการโดยไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 14 วันก่อนวันส่งมอบ
- เมื่อมีการสั่งซื้อบริการเสริมเราอาจกำหนดให้รวมการจัดการการส่งมอบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่ง
- หากคุณทำการสั่งซื้อบริการประเภทใดประเภทหนึ่งและต้องการแลกเปลี่ยนเป็นบริการประเภทอื่น คุณอาจใช้มูลค่าเทียบเท่ากับบริการอื่นที่มีอยู่ในแพ็คเกจพื้นฐานของคุณ (ถ้ามี) และทำการตกลงกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents หรือ "SAB") อาจได้รับการแปลงให้เป็นมูลค่าที่เท่ากัน (ดังที่ได้กำหนดไว้โดย Microsoft) และให้บริการโดยมีค่าใช้จ่ายสำหรับการสนับสนุนแพ็คเกจพื้นฐาน ส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของวิศวกรรมสนับสนุนตามกำหนด (DSE) และ/หรือส่วนประกอบที่มีสิทธิ์ของบริการและโซลูชันต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น แหล่งข้อมูลการจัดการการส่งมอบของคุณสามารถยืนยันมูลค่าและค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ ถ้ามี หลังจากวันที่เริ่มต้นใช้งานการสนับสนุน 30 วัน  
เราอาจส่งการเรียกเก็บเงินแก่คุณสำหรับมูลค่าที่เท่ากันของ SAB ที่ขาดใด ๆ ที่คุณตกลงในการแปลงใด ๆ ดังที่กำหนดไว้ใน Work Order ของคุณ สิทธิประโยชน์ของ Software Assurance

จะเป็นไปตามเงื่อนไขของ DoS และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงภาคผนวก B ของเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์นอกจากนี้รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits) เช่น การเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่จะเริ่มในเดือนกุมภาพันธ์ 2022 ซึ่งจะส่งผลต่อเกณฑ์การมีสิทธิ์ในแพคเกจพื้นฐานหรือองค์ประกอบที่มีสิทธิ์ของ ข้อตกลงการสนับสนุน และที่อาจส่งผลในการปรับค่าเหตุการณ์ที่เทียบเท่า

- บริการเสริมบางประเภทอาจไม่มีให้บริการในประเทศของคุณ โปรดติดต่อเพื่อขอรายละเอียดกับแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการของคุณ
- บริการสนับสนุนจะถูกจำกัดเฉพาะคำแนะนำและแนวทางเกี่ยวกับรหัสที่คุณหรือ Microsoft เป็นเจ้าของ
- คุณยอมรับว่ารหัสที่ไม่ได้เป็นของ Microsoft ที่คุณมอบให้เราเข้าถึงได้เป็นรหัสที่คุณเป็นเจ้าของ
- การสนับสนุนจะไม่มีบริการให้รหัสใด ๆ นอกเหนือไปจากรหัสตัวอย่าง
- อาจมีความต้องการขั้นต่ำของแพลตฟอร์มสำหรับบริการที่ทำการสั่งซื้อ
- บริการอาจไม่สามารถทำการส่งมอบให้กับลูกค้าของคุณได้
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือการสนับสนุนแบบสมรรถนะสูงและการเข้ารับการตรวจเยี่ยมที่ทำการตกลงร่วมกันและไม่ได้รับการชำระเงินล่วงหน้า เราจะทำการเรียกเก็บเงินค่าเดินทางและค่าครองชีพตามความเหมาะสม

ข้อกำหนดเบื้องต้นและสมมติฐานเพิ่มเติมอาจถูกกำหนดไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 4.5 ความรับผิดชอบของคุณ

การเพิ่มประสิทธิภาพประโยชน์ของบริการ Microsoft Unified Support ของคุณจะขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตามหน้าที่ของคุณดังต่อไปนี้ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในเอกสารที่เกี่ยวข้องการไม่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบดังต่อไปนี้ อาจก่อให้เกิดความล่าช้าของบริการ:

- คุณจะต้องตั้งผู้ดูแลระบบบริการสนับสนุนที่มีชื่อซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการนำทีมของคุณและบริหารจัดการกิจกรรมการสนับสนุนและกระบวนการภายในทั้งหมดของคุณ ในการส่งค่าขอการสนับสนุนเหตุการณ์มาให้กับเรา
- ขึ้นอยู่กับแพคเกจพื้นฐานของคุณตามที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ คุณสามารถกำหนดรายชื่อการสนับสนุนแบบมีเงื่อนไขที่ชื่อซึ่งอาจสร้างค่าขอการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนของ Microsoft หรือทางโทรศัพท์ ผู้ดูแลระบบคลาวด์สำหรับบริการระบบคลาวด์ของคุณอาจส่งค่าขอการสนับสนุนระบบคลาวด์ผ่านทางพอร์ทัลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
  - การสนับสนุนหลัก - ใต้สูงสุดถึงสิบ (10) ชื่อผู้ติดต่อ
  - การสนับสนุนขั้นสูง - ใต้สูงสุดถึงห้าสิบ (50) ชื่อผู้ติดต่อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับชื่อผู้ติดต่อเพิ่มเติม โปรดปรึกษากับผู้จัดการส่งมอบบริการเพื่อขอรายละเอียด
  - การสนับสนุนการปฏิบัติการ - มีชื่อผู้ติดต่อให้ตามที่จำเป็น
- สำหรับการร้องขอการสนับสนุนบริการแบบออนไลน์สำหรับบริการบนคลาวด์ของคุณ ผู้ดูแลระบบคลาวด์ต้องยื่นคำร้องขอการสนับสนุนผ่านพอร์ทัลสนับสนุนบริการออนไลน์ที่มี
- เมื่อมีการส่งคำร้องขอการบริการผู้ติดต่อสนับสนุนเชิงรับของคุณควรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหาที่คุณกำลังเผชิญและความสามารถในการจำลองปัญหาเพื่อช่วยเหลือ Microsoft ในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าวผู้ติดต่อเหล่านี้ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุนของ Microsoft และสภาพแวดล้อม Microsoft ของคุณเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในระบบและช่วยสนับสนุน Microsoft ในการวิเคราะห์และจัดการคำร้องขอรับบริการ
- เมื่อยื่นคำร้องขอการบุคคลติดต่อเพื่อการสนับสนุนเรียกใช้ใหม่ของคุณจะต้องทำการพิจารณาปัญหาและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ตามที่เราขอ สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงการดำเนินงานติดตามเครือข่าย การตรวจจับข้อความแสดงข้อผิดพลาดการเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดค่าการเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าของผลิตภัณฑ์ การติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่หรือส่วนประกอบใหม่ ๆ หรือกระบวนการแก้ไขที่เปลี่ยนแปลง

- คุณตกลงที่จะทำงานร่วมกับเราเพื่อวางแผนการใช้บริการตามบริการที่คุณสั่งซื้อ
- คุณยินยอมที่จะแจ้งให้เราทราบถึงความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีกับชื่อผู้ติดต่อที่กำหนดไว้ในใบสั่งงานของคุณ
- คุณต้องรับผิดชอบในการสำรองข้อมูลของคุณและฟื้นฟูการสูญหายหรือมีการแก้ไขข้อมูลอันเป็นผลมาจากความล้มเหลวระดับหายนะคุณยังต้องรับผิดชอบต่อการใช้กระบวนการอันจำเป็นสำหรับปกป้องความสมบูรณ์และความปลอดภัยของซอฟต์แวร์และข้อมูลของคุณ
- หากเป็นไปได้ คุณยินยอมจะตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เราอาจมอบให้เป็นระยะ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ
- คุณต้องรับผิดชอบสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นโดยพนักงานหรือผู้รับเหมาช่วงของคุณ
- คุณอาจได้รับแจ้งจากแหล่งข้อมูลการส่งมอบบริการเพื่อทำหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่คุณสั่งซื้อ
- เมื่อมีการใช้งานบริการคลาวด์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนนี้คุณต้องสั่งซื้อหรือมีการสมัครรับข้อมูลหรือ data plan สำหรับบริการออนไลน์ที่เกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูงคุณตกลงที่จะยื่นคำขอบริการเชิงรุกพร้อมกับข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนวันหมดอายุของใบสั่งซื้อที่เกี่ยวข้อง
- หากคุณมีแพ็คเกจการสนับสนุนขั้นสูงหรือแบบประสิทธิภาพสูงคุณตกลงที่จะอนุญาตให้ทีมส่งมอบบริการของเราซึ่งจำเป็นต้องอยู่ทำงานนอกสถานที่ใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ตามสมควร และสามารถเข้าถึงระบบภายในและเครื่องมือวินิจฉัยของคุณได้ตามความเหมาะสม

© 2020 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามใช้หรือเผยแพร่เอกสารเหล่านี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Microsoft Corp.

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกาและ / หรือประเทศอื่น ๆ

ชื่อของบริษัทและผลิตภัณฑ์ที่ได้ถูกกล่าวถึงในเอกสารนี้อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของตามลำดับ